

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ РАЙОН

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

**АДМИНИСТРАЦИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 00.00.2015 № \_\_

*г. Ханты-Мансийск*

Об утверждении

Порядка разработки, утверждения

и реализации стандартов качества

муниципальных услуг (работ)

В целях повышения эффективности расходования средств бюджета Ханты-Мансийского района, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг (выполнению работ) Ханты-Мансийского района:

1. Утвердить Порядок разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ) согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Наш район» и разместить на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района в сети Интернет.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Ханты-Мансийского района от 17 сентября 2009 года № 125 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по финансам Горелик Т.Ю.

Глава администрации

Ханты-Мансийского района В.Г.Усманов

Приложение

к постановлению администрации

Ханты-Мансийского района

от 00.00.2015 № \_\_\_

Порядок

разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ) (далее – Порядок) устанавливает общие требования к разработке, утверждению и применению стандартов качества муниципальных услуг (работ), предусмотренных Перечнем муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными казенными, бюджетными, автономными учреждениями (далее – муниципальные учреждения), иными юридическими лицами, утвержденным администрацией Ханты-Мансийского района.

1.2. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) разрабатываются органами администрации района, ответственными за организацию предоставления муниципальных услуг (работ).

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

качество муниципальной услуги (работы) – степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию (выполнению);

стандарт качества муниципальной услуги (работы) (далее – стандарт) – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя (населения) муниципальной услуги (работы) требования к оказанию муниципальной услуги (выполнению работы), включающие характеристики процесса, формы, содержания, порядок обжалования нарушения требований;

иные понятия и термины, используемые в настоящем порядке, применяются в значении, установленном действующим законодательством.

2. Требования к стандартам качества

муниципальных услуг (работ)

2.1. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) принимается на русском языке. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначных толкований. Изложение стандарта производится с учетом последовательности действий по оказанию муниципальной услуги (выполнению работы) и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

2.2. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой (работой), оформление и регистрацию обращения, получение услуги, оценку качества муниципальной услуги (работы) и рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.

2.3. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) содержит следующие разделы:

перечень муниципальных учреждений, иных юридических лиц, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы);

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы);

порядок получения доступа к муниципальной услуге;

требования к порядку оказания услуги (выполнения работы), доступности и качеству муниципальной услуги (работы);

предоставление сопутствующих услуг в электронном виде;

осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги (работы);

ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работы);

досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги (работы).

2.4. В разделе «Перечень муниципальных учреждений, иных юридических лиц, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы)» указывается перечень муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу (выполняющих работу), с контактной информацией о местонахождении, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты. Перечень формируется в табличной форме и является приложением к стандарту.

При предоставлении муниципальной услуги (выполнении работы) иными юридическими лицами, в которых размещается муниципальный заказ, в стандарте указывается требование об обязательном применении стандарта иными юридическими лицами, исполняющими обязательства по муниципальным контрактам (договорам) в рамках реализации Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

2.5. В разделе «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы)» приводится исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, которые являются основанием для оказания услуги (выполнения работы) и непосредственно регулируют предоставление муниципальной услуги (выполнение работы).

2.6. В разделе «Порядок получения доступа к муниципальной услуге» отражается следующая информация:

категория потребителей муниципальной услуги, а также физические и (или) юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их получателями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени;

порядок и сроки подачи, регистрации обращений, заявлений;

исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, информация о способах их получения заявителями;

предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае если бланки, формы обращений, заявлений законодательством не предусмотрены;

максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, обращения о предоставлении муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе;

иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами.

В случае если предоставление муниципальной услуги осуществляется в нескольких формах и (или) направлениях деятельности, то описание осуществляется по каждой форме и (или) направлению деятельности отдельно.

2.7. В разделе «Требования к порядку оказания услуги (выполнения работы), доступности и качеству муниципальной услуги (работы)» указываются:

общие требования к процессу оказания услуги (выполнения работы);

формы оказания услуги (выполнения работы) и (или) направления деятельности в рамках оказания услуги (выполнения работы);

содержание оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) и (или) последовательность действий, осуществляемых в процессе оказания услуги (выполнения работы);

перечень сопутствующих услуг, в том числе услуг, оказываемых полностью или частично в электронном виде, в случае, если Перечнем муниципальных услуг Ханты-Мансийского района закреплено предоставление услуг в электронном виде;

характер оказания услуги для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты в случаях, если законодательством Российской Федерации предусмотрено их оказание на платной основе;

требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, включая места для заполнения заявлений, к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

требования к квалификации персонала муниципальных учреждений и иных юридических лиц, оказывающих услугу (выполняющих работу);

показатели доступности и качества муниципальной услуги (работы);

иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

В случае если предоставление муниципальной услуги осуществляется в нескольких формах и (или) направлениях деятельности, то описание осуществляется по каждой форме и (или) направлению деятельности отдельно.

2.8. Раздел «Предоставление сопутствующих услуг в электронном виде» отражается в стандарте в случае, если Перечнем муниципальных услуг Ханты-Мансийского района закреплено предоставление сопутствующих услуг в электронном виде в рамках основных муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и иными юридическими лицами, в которых размещается муниципальное задание (заказ).

В разделе указываются перечень услуг и ссылки на муниципальные правовые акты, которыми закреплены соответствующие порядки предоставления услуг в электронном виде.

2.9. Раздел «Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги (работы)» содержит порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта муниципальными учреждениями и иными юридическими лицами, в которых размещается муниципальное задание (заказ).

2.10. В разделе «Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)» устанавливаются меры ответственности за нарушение требований стандарта с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами.

2.11. Раздел «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)» содержит порядок обжалования с указанием:

информации для заявителей об их праве на обжалование нарушений требований стандарта;

перечня лиц, имеющих право обжаловать нарушения требований стандарта;

основания для начала процедуры обжалования нарушений требований стандарта;

способов, форм и сроков рассмотрения жалобы;

требований к информации, содержащейся в жалобе, включая рекомендуемую форму жалобы;

действий должностных лиц при нарушении требований стандарта;

исчерпывающего перечня оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения;

возможных результатов рассмотрения жалобы;

сроков и способов доведения до заявителя результатов рассмотрения жалобы;

особенностей обжалования нарушений требований стандарта.

3. Порядок разработки, утверждения и изменения

стандартов качества муниципальных услуг (работ)

3.1. Разработка, согласование и внесение проектов стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляются органами администрации района, ответственными за организацию предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) в соответствии с:

законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальных услуг (выполнение работ);

ведомственной принадлежностью муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (выполняющих работы);

требованиями настоящего Порядка.

3.2. Орган администрации района, осуществляющий разработку стандартов качества муниципальных услуг (работ), предварительно проводит оценку и анализ практики предоставления соответствующей муниципальной услуги (работы), в том числе путем анкетирования получателей муниципальных услуг (работ). В случае необходимости для разработки стандартов качества муниципальных услуг (работ) могут создаваться рабочие группы. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) не реже одного раза в год рассматривается на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги.

3.3. Согласование и внесение проектов стандартов качества муниципальных услуг (работ) производится в соответствии с установленным порядком согласования проектов правовых актов администрации района.

3.4. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) утверждается постановлением администрации района.

3.5. Основанием для внесения изменений и дополнений в муниципальные правовые акты администрации Ханты-Мансийского района, которыми утверждены стандарты, является:

изменение законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы);

изменение ведомственной принадлежности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (выполняющих работы);

изменение настоящего Порядка;

совершенствование стандартов по результатам анализа практики их применения.

3.6. Признание утратившим силу (недействительным) стандарта качества муниципальной услуги (работы) осуществляется в случае исключения муниципальной услуги (работы) из Перечня муниципальных услуг (работ).

4. Применение стандартов качества

муниципальных услуг (работ)

4.1. Стандарты применяются при:

проведении оценки потребности в оказании муниципальных услуг (выполнении работ);

формировании ведомственных целевых программ оказания муниципальных услуг (выполнения работ);

формировании муниципальных заданий муниципальным учреждениям в соответствии с их полномочиями (основными видами деятельности, закрепленными в учредительных документах);

формировании технических заданий иным юридическим лицам, оказывающим муниципальные услуги (выполняющим работы);

предоставлении муниципальных услуг (выполнении работ);

осуществлении контроля за деятельностью муниципальных учреждений, иных юридических лиц, оказывающих муниципальные услуги (выполняющих работы);

оценке качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ).

4.2. Главный распорядитель средств бюджета района в процессе применения стандартов качества муниципальной услуги (работы) обеспечивает:

контроль соблюдения соответствующих стандартов качества муниципальной услуги (работы);

информирование граждан и юридических лиц о соответствующих стандартах качества муниципальной услуги (работы);

оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества муниципальной услуги (работы);

использование требований стандарта качества муниципальной услуги (работы) при ежегодной оценке потребности в оказании муниципальных услуг (выполнении работ);

использование требований стандарта качества муниципальной услуги

(работы) при разработке ведомственных и муниципальных программ.

4.3. Муниципальные учреждения и иные юридические лица, предоставляющие муниципальную услугу (выполняющие работу), в процессе применения стандарта качества муниципальной услуги (работы) обеспечивают:

наличие в публичном доступе стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ);

соблюдение стандартов качества муниципальной услуги (работы);

выработку предложений по совершенствованию стандартов качества муниципальной услуги (работы).

4.4. Ответственность за соблюдение стандартов качества предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) несут муниципальные учреждения, иные юридические лица, предоставляющие муниципальную услугу (выполняющие работу).